	GESTIÓN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		GIT-PO-01
	MANTENIMIENTO, SOPORTE Y BACKUP DE EQUIPOS INFORMATICOS		Aprobación: DIRECTOR IT
	Versión 3	Fecha: 13/04/2016	PAG. 1 DE 5

1. OBJETIVO

Definir rutinas para la ejecución del proceso de respaldo de la información (Backups) con el objetivo de garantizar la integridad y la preservación de la misma. Conservar los equipos informáticos en condiciones óptimas, previniendo las posibles averías y fallas, para lograr que los usuarios dispongan de las herramientas tecnológicas funcionando adecuadamente para el desarrollo de su trabajo.

2. ALCANCE

Todas las instalaciones y equipos de cómputo pertenecientes a System Integral Group S.A.S. Se exceptúan los computadores de la Gerencia General y Gerencia AFA.

3. RESPONSABLES

➤ DIRECTOR IT

- Programar la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos informáticos de acuerdo a las necesidades en cada caso.
- Aplicar las acciones necesarias para asegurar que los sistemas operativos y demás software y en general la plataforma computacional funcionen correctamente.
- Programar y coordinar la consecución de los Backups y mantenimiento de los computadores del personal de la compañía.

➤ PROFESIONAL IT


- En coordinación con el Director de IT, realizar la verificación del estado y funcionamiento de los equipos de cómputo.
- Contribuir con la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos informáticos, según la necesidad y planeación establecida.
- Contribuir con la consecución de los Backups de la información de los computadores de acuerdo a la programación establecida.

➤ TODO EL PERSONAL DE SIG GROUP

- Los usuarios de SIG GROUP que tengan equipos informáticos a su cargo deben conservar, cuidar, y hacer buen uso del equipo para su funcionamiento apropiado en la organización y para conservar el valor de los activos fijos de la compañía.
- Todo el personal debe colaborar y facilitar a los funcionarios de IT la realización de los Backups, y mantenimientos preventivos y correctivos, de los equipos de cómputo a su cargo.

➤ GERENCIA GENERAL

Brindar los recursos económicos para la compra de equipos informáticos y para la realización de mantenimientos correctivos, preventivos y Backups de la información.

	GESTIÓN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		GIT-PO-01
	MANTENIMIENTO, SOPORTE Y BACKUP DE EQUIPOS INFORMATICOS		Aprobación: DIRECTOR IT
	Versión 3	Fecha: 13/04/2016	PAG. 2 DE 5

4. POLÍTICAS

- Cada funcionario de SIG Group debe mantener la información de la compañía debidamente organizada en su computador, en una carpeta o carpetas perfectamente definida(s) e identificable(s), con el objetivo de facilitar la realización del Backup y de esta forma evitar que archivos importantes no se incluyan en el respaldo, por estar dispersos en el computador. Es responsabilidad de cada usuario informar al personal de IT la ubicación de las carpetas donde está la información que se debe respaldar.
- Información de tipo personal no será incluida dentro del Backup. Por lo tanto, cada funcionario es responsable de no mezclar la información de la compañía con cualquier tipo de archivos personales tales como, música, fotos, videos o documentos.
- Cada funcionario debe realizar la depuración de la información obsoleta o que no pertenezca a la organización y que esté en su computador o bajo su responsabilidad, con lo cual facilita la realización de los Backup y optimiza los espacios en medios electrónicos.
- La recuperación o copia de información de un Backup se realizara a través del Director de IT, por solicitud del usuario responsable de la información. Los medios utilizados para la realización de los Backups no se entregaran a ningún usuario, salvo autorización expresa de la Gerencia General o Gerencia AFA.
- Los computadores se entregan a los usuarios configurados con las herramientas apropiadas para el desarrollo de su trabajo y estas no deben ser modificadas ni alteradas por ningún usuario diferente al personal de IT. De igual forma, cada computador se entrega con una contraseña de acceso, la cual es personal y no debe ser divulgada a terceros. El usuario puede cambiar su contraseña cada vez que lo estime necesario. Cuando un usuario se retira de la compañía, debe entregar al Director de IT, junto con su computador su contraseña, lo cual es un requisito previo para la firma de su paz y salvo por parte del área de IT.
- Correo electrónico. A cada usuario se le configura un correo electrónico corporativo, el cual consta de una dirección de correo y una contraseña de acceso. El usuario no debe divulgar su contraseña a ningún tercero y deberá cambiarla cuando sospeche que alguien más la conoce o cuando lo considere necesario. El usuario debe usar su cuenta de correo única y exclusivamente para fines relacionados con el desarrollo de su trabajo. La administración de las cuentas de correo (denegar el acceso, cambiar contraseñas, asignar capacidad, etc.) se realiza por el Director de IT mediante una cuenta de administración del sistema, la cual es conocida también por la gerencia de la compañía.


5. DEFINICIONES

Reparación: actividades de restauración de las condiciones normales de operación de un equipo, debido a factores internos y/o externos a ella.

Backup de la Información: actividad de realizar copia de la información a un medio externo diferente al que la contiene originalmente, con el objetivo de preservar dicha información ante eventuales fallas humanas o de los equipos de cómputo.

Mantenimiento: actividades destinadas a conservar las características iniciales de operación de los equipos, ya sea nueva o reparada.

Mantenimiento Preventivo Programado: asistencia técnica, cuyo objetivo es que los equipos estén el mayor tiempo posible en perfectas condiciones de funcionamiento, lo cual consiste en la detección temprana de posibles fallas y su prevención o corrección, por ejemplo, limpiezas, lubricaciones y revisión de rendimiento.

	GESTIÓN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		GIT-PO-01
	MANTENIMIENTO, SOPORTE Y BACKUP DE EQUIPOS INFORMATICOS		Aprobación: DIRECTOR IT
	Versión 3	Fecha: 13/04/2016	PAG. 3 DE 5

Mantenimiento Correctivo: implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen, con el objetivo de efectuar las tareas de reparación y/o reemplazo de partes para restaurar el normal funcionamiento del equipo.

Bases de datos: Es una colección de información organizada de tal forma que se puede encontrar, consultar y utilizar.

Sitio web: Es una colección de páginas relacionadas y comunes a un dominio o subdominio en internet

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Mantenimiento de equipos de cómputo


a) Mantenimiento Preventivo.

El mantenimiento preventivo es una actividad planificada y se realiza de la siguiente forma:

- Se planifica mensualmente haciendo uso del documento "GIT-MT-04 Cronograma de Backup y mantenimiento de equipos tec."
- El Director de IT realiza la planificación, la envía por correo electrónico a los usuarios involucrados y coordina con ellos la hora de realización.
- El personal de IT que realiza la actividad, registra los datos correspondientes a la fecha de realización en el documento GIT-MT-04. Adicionalmente, este documento contiene un campo correspondiente a "Comentarios", en el cual, si el funcionario considera necesario, podrá consignar aspectos relacionados con el mantenimiento.
- En caso de ser necesario, se podrán realizar mantenimientos preventivos adicionales a los planeados. Estos serán coordinados entre el personal de IT y el usuario y quedaran registrados en el mismo documento del mes correspondiente.
- La realización del mantenimiento se basa en las actividades descritas en la Tabla 1.

Tabla 1. Actividades de mantenimiento preventivo

Actividad	Descripción
Mantenimiento Lógico	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el funcionamiento de los programas instalados y actualizar las versiones, en caso de ser necesario. • Actualizar y ejecutar los programas de antivirus. • Revisión y ajuste de los parámetros generales del sistema. Procesos de inicio del sistema • Limpieza de archivos temporales. • Ajuste de los parámetros de los navegadores. Limpieza de historial de navegación, descargas, Cookies y datos de sitios web, complementos, imágenes y archivos almacenados en cache, datos de formularios y contenido. • Reinstalar sistema operativo en caso de ser necesario.

	GESTIÓN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		GIT-PO-01
	MANTENIMIENTO, SOPORTE Y BACKUP DE EQUIPOS INFORMATICOS		Aprobación: DIRECTOR IT
	Versión 3	Fecha: 13/04/2016	PAG. 4 DE 5

Mantenimiento físico exterior de los PCs	<ul style="list-style-type: none"> Realizar limpieza de manchas, huellas o polvo sobre la pantalla. Realizar limpieza del teclado, tapas y protección externa del computador.
Limpieza física interna de las PCs	De ser necesario, se programará una limpieza interna, que involucra el desarme del equipo bajo el teclado y las tapas posteriores que protegen todos los sistemas electrónicos. Esta actividad se realizará con un proveedor especializado en el tema.


b) Mantenimiento correctivo.

El mantenimiento correctivo es una actividad no planificada y se realiza debido a una falla o cualquier imprevisto que obliga a tomar una acción inmediata para su rectificación y se realiza de la siguiente forma:

- El usuario reporta al departamento IT por correo electrónico, chat o vía telefónica la novedad.
- El personal de IT verifica la naturaleza del daño: si el daño es de software y es factible corregir la falla internamente, toma acciones correctivas de forma inmediata. Si es de hardware, realiza la gestión de garantía (si aplica), con el proveedor correspondiente. Si el equipo está fuera de garantía, gestiona la reparación por medio del proveedor especializado según cada caso.
- El personal de IT realiza el registro en el formato “GIT-FO-03 Hoja de vida de recursos tecnológicos”, e informa al usuario y hace entrega del equipo reparado. Este documento se encuentra también en forma impresa y se registran las firmas de los funcionarios de SIG que intervienen en la actividad.

6.2. EJECUCIÓN DE BACKUPS

- El Director de IT realiza la planificación de la actividad en el documento “GIT-MT-04 Cronograma de Backup y mantenimiento de equipos tec.”, la envía por correo electrónico a los usuarios involucrados y coordina con dichos usuarios la hora para la realización de la actividad.
- El Backup de cada equipo se realiza en discos externos, identificados con la etiqueta: “HD” + un numero consecutivo de 3 dígitos. Cada disco contiene una carpeta por usuario, la cual está identificada con la palabra BK + el nombre del usuario responsable de la información. Estos discos estarán bajo la custodia del Director de IT.
- El Backup se puede ejecutar mediante las siguientes alternativas:
 - Copia directa mediante el sistema operativo de cada equipo.
 - Usando un software disponible para este propósito, tal como, “Cobián Backup” (de uso libre), con el cual se realizará un Backup inicial “completo” y los sucesivos “incrementales” lo que facilita y agiliza el proceso. Cuando sea necesario o se estime conveniente, se puede iniciar de nuevo el ciclo, es decir, realizar un nuevo Backup “completo” y continuar con los siguientes “incrementales”, con lo cual se reemplazarán las versiones anteriores.

	GESTIÓN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION		GIT-PO-01
	MANTENIMIENTO, SOPORTE Y BACKUP DE EQUIPOS INFORMATICOS		Aprobación: DIRECTOR IT
	Versión 3	Fecha: 13/04/2016	PAG. 5 DE 5

- El Backup incluye los datos de correo electrónico, el cual se realiza “completo” cada mes y reemplaza la versión correspondiente al mes anterior.
- En el evento en que los usuarios están en campo, fuera de Bogotá o en las instalaciones de los clientes por largos periodos de tiempo, se coordinará con dichos usuarios la forma y periodicidad de la ejecución del Backup, de tal forma que no se afecte el servicio al cliente.
- Backup del sistema contable Helisa: El respaldo de este sistema se realiza el mismo día en que está programado el Backup del PC donde reside dicho sistema.
- Backup de sitios Web: Se recomienda realizarlo una vez al mes o cada vez que el administrador del sistema lo considere necesario dependiendo del dinamismo de los sitios que residan en cada servidor web.
- Backup de las bases de datos de los servidores web: Al igual que los sitios web, se recomienda realizarlo una vez al mes o más si el administrador del sistema lo considera necesario.
- El funcionario de IT que realiza el Backup, guarda los registros de la actividad en el documento “GIT-MT-04” con la siguiente información: Fecha de ejecución, tipo de BK (completo o incremental), tamaño, tiempo que tardo en realizarse, Carpeta(s) Destino, Carpeta(s) Origen.
- Adicionalmente, se registra la actividad en el documento “GIT-FO-03 Hoja de vida de recursos tecnológicos”, en la página 3, la cual también se encuentra impresa con las firmas de las personas que intervinieron en la actividad, es decir, el funcionario responsable de la información y el funcionario de IT que la realizó.
- Las hojas de vida de los recursos tecnológicos, documento GIT-FO-03, se encuentran vinculadas al documento “GIT-MT-03 Matriz de recursos tecnológicos” mediante el código interno de cada elemento, con lo cual se facilita la búsqueda de cada hoja de vida.
- En el documento “GIT-MT-03 Matriz de recursos tecnológicos”, se encuentran relacionados además de los computadores, todos los equipos relacionados con tecnología de la información y las comunicaciones.

7. REGISTROS

GIT-FO-03 Hoja de vida de Recursos Tecnológicos

GIT-MT-03 Matriz de recursos tecnológicos

GIT-MT-04 Cronograma de Backup y mantenimiento de equipos tec.